IGMAKO
SMART SOLUTIONS

Predmet: ZAPISNIK SA SASTANKA

BELEŠKA br.3
Datum: 06/07/2023.
Mesto: Infrastrukture Železnice Srbije, Nemanjina 6, Beograd

Prisutni:

Ime i prezime	Kompanija	
Dijana Babović	IŽS	Direktor sektora za ETP
Tanja Vojinović	IŽS	Pomoćnik direktora za SS postrojenja
Goran Popović	IGMAKO	Expert inženjer za telekomunikacije
Dejan Spasojević	IGMAKO	Direktor za operacije
Ivana Božić	IGMAKO	Direktor za tehniku

Tema:
Održavanje, obuka, tehnička podrška i intervencije kritičnih telekomunikacionih i signalno sigurnosnih sistema GSM-R i ETCS na pruzi Beograd-Novi Sad

Zajednička ponuda:
Igmako Smart Solutions d.o.o, Iritel a.d. i Signalling&control d.o.o. Beograd
(u daljem tekstu pružalac usluga)

Sastanak na kom su otvorene sledeće teme:

- Pregled tehničkih usluga koje su predmet nabavke
- Dokumentacija IŽS-a
- Organizaciona šema realizacije servisa
- Eskalaciona matrica
- Prijava problema – Helpdesk & Dispečeri
- BZR

U skladu sa otvorenim temama u vezi, predloženi su sledeći koraci:

- Dogovoreno je da se sastanci održavaju jednom nedeljno između Naručioca usluge i Pružaoca usluge – dogovoriti dan u nedelji.
- Dokumentacija o izvedenom stanju
  - Sledeći korak:
    - IŽS će dostaviti svu dostupnu dokumentaciju o izvedenom stanju, kao i spisak lokacija u vidu „link-a" gde možemo da pristupimo i pregledamo kompletnu dokumentaciju.
- Obilazak lokacija i popis svih uređaja koji su predmet ugovora
  - Sledeći korak:
    - Pružalac usluga će predložiti obilaske lokacija sa ciljem snimanja postojećeg stanja infrastrukture i predloga unapređenja postojećih sistema nakon obavljene BZR obuke.
    - Pružalac usluge će predložiti globalni plan aktivnosti u tekućoj godini kao i mesečni (detaljniji) plan aktivnosti.

- Procedura pristupa lokacijama
  - Sledeći koraci:
    - IŽS će dostavio brojeve telefona Dispečera za TK sisteme i Dispečera za SS sisteme;
    - Ovlašćeni član pružaoca usluga će dostaviti spisak osoba (ime i prezime, adresa prebivališta i broj lične karte) koje će pristupati lokacijama po završenoj BZR obuci, kao i registarske oznake vozila
- BZR obuka za zaposlene članove pružaoca usluga koji će pristupati lokacijama
  - Sledeći koraci:
    - Ovlašćeni član pružaoca usluga će dostaviti spisak osoba (ime i prezime, adresa prebivališta i broj lične karte) koje će pristupati lokacijama;
    - IŽS će organizovati BZR obuku, tj, obuka za 80% ljudi koji će učestvovati u projektu, sa strane pružaoca usluge, će biti organizovana 14.07. u prostorijama Igmako u Batajnici i u prostorijama Iritel-a u Batajnici. Igmako će organizovati prevoz odgovornog Referenta za BZR sa strane IŽS-a.
- Udaljeni pristup opremi koja je predmet održavanja, uključujući i NMS sistem za nadzor
  - Sledeći koraci:
    - IŽS će proveriti mogućnost dodeljivanja udaljenog pristupa opremi.
- Mesečni izveštaji
    - Pružalac usluge je dostavio predlog „Mesečnog zapisnika" i „ Radnog naloga".Potrebno je dodati polje u radnom nalogu polje za lokaciju na kojoj se radi, naziv smetnje i utrošak materijala. Svi radni nalozi generisani u toku meseca, će biti dostavljeni IŽS-u uz Mesečni izveštaj.
- Praksa prijavljivanja incidenata
    - Na satanku simulirani koraci prilikom pojave smetnje:
      - Dispečeru je prijavljen alarm (smetnja sa terena) – dispečer obaveštava HelpDesk – na osnovu analize alarma HelpDesk obaveštava drugu liniju podrške i čeka povratnu informaciju o načinu rešavanja smetnje – po dobijanju informacije da je smetnja otklonjena daljinski, HelpDesk obaveštava dispečera o otklonjenoj smetnji. Ako je potrebno otkloniti smetnju na terenu, HelpDesk obaveštava dispečera o tome i otvara radni nalog (gde upisuje vreme obaveštavanja dispečera, lokacija na kojoj je smetnja i naziv smetnje) – dispečer obaveštava dežurnog tehničara IŽS-a na čijoj deonici imamo intervenciju i obaveštava HelpDesk o broju telefona dežurnog tehničara kao i o poziciji ključeva potrebnih za realizaciju intervencije. Interventna ekipa uspostavlja kontakt sa dežurnim tehničarom i obaveštava HelpDesk kad pristigne na lokaciju kako bi se i to vreme upisalo u radni nalog. Po otklanjanju smetnje, interventna ekipa se odjavljuje HelpDesku pozivom i pruža detaljne informacije o intervenciji. HelpDesk popunjava ostatak radnog naloga i obaveštava Dispečera o vremenu otklanjanja smetnje i upisuje vreme poziva u radni nalog i zatvara ga.

- Garantni rok opreme i podrška vendora
  - Sledeći koraci:
    - IŽS će dostaviti listu opreme koja je u garantnom roku i informacije o podršci vendora

- Rezervni delovi i rukovanje sa rezrvnim delovima
  - Dogovoreno je da će IŽS dostaviti Pružaocu usluge rezervne delove koje poseduje. Pružaoc usluge će potpisati revers za iste i biće odgovoran za njihovo pravilno skladištenje i zamenu.
  - Pružaoc usluge će dostavljati uz Mesečni zapisnik i listu rezervnih delova koji su ugrađeni u toku meseca u vidu tablice sa sledećim informacijama: naziv rezervnog dela, serijski broj (ako postoji), lokacija na kojoj je ugrađen i datum njegove ugradnje
  - Pružalac usluge će jednom mesečno dostaviti IŽS-u neispravne delove, koji su u toku meseca zamenjeni rezervnim (ispravnim) delovima, uz tablicu sa sledećim informacijama: naziv rezervnog dela, serijski broj (ako postoji), lokacija sa koje je uklonjen i datum zamene.

- Pružalac usluge je u obavezi da organizuje obuku za zaposlene u IŽS-u. Obuka može da se organizuje na lokaciji Pružaoca usluge ili na lokaciji IŽS-a.

U Beogradu 06.07.2023.godine

Igmako Smart Solutions d.o.o.

Dejan Spasojević, Direktor Operacija

Infrastrukture Železnice Srbije

Dijana Babović, Direktor sektora za ETP